

マイナポイント支援窓口における公金受取口座等の誤登録事案について

令和5年5月31日
総務部

1 趣旨

全国の複数の自治体において、マイナポイント事業におけるキャッシュレス決済サービスや公金受取口座の誤登録事案が発生しているとの国の発表を受け、市が設置しているマイナポイント支援窓口における同様の事案について報告するもの。

＜参考＞ マイナポイント支援窓口について

マイナポイントの申込手続きに係る操作が不慣れな方を支援するため、国の補助金を活用し、令和2年度から、本庁舎、都南総合支所及び玉山総合事務所に支援員を配置した。令和4年度以降は業務委託とし、併せて、問い合わせに対応するため、コールセンターを設置している。

設置期間は、マイナポイントの申込期限に合わせ、令和5年9月30日までとしている。

2 事案の概要

令和4年8月、市役所本庁舎及び都南総合支所のマイナポイント支援窓口において、マイナポイント事業におけるマイナポイントを付与するキャッシュレス決済サービスの登録手続きに際し、別人のマイナンバーカードへの誤登録が1件、給付金等の受取のための公金受取口座の登録手続きに際し、別人のマイナンバーカードへの誤登録が1件、計2件の誤登録事案が発生し、委託業者から市に報告があった。

誤登録の原因は、2件とも先に手続きに来庁した方の登録画面をログアウトしないまま、次の方の手続きを行ったことによるものであり、いずれの事案も総務省コールセンターに問い合わせの上、支援窓口において正しい登録を行った。

なお、本事案によるマイナポイントの誤付与や、公金受取口座を用いた給付金等の支給は行われていないこと、また、支援窓口での同様の誤登録事案は発生していないことを確認している。

3 経過

(1) キャッシュレス決済サービスの誤登録について

<p>令和4年 8月17日</p>	<p>市民Aがマイナポイントの申請に来庁したが、前日に行ったマイナンバーカードの電子証明書の更新の影響で、手続きが完了せずに帰宅した。 ※この時点で、登録画面がログアウトされていなかったものと思われる。</p>
	<p>市民Bがマイナポイントの申請に来庁し、手続きを進めたが、市民Bが登録を希望するキャッシュレス決済サービスが登録済みとなっていたことから、対応について、総務省コールセンターに照会を行った。</p>
	<p>市民Aが再度来庁し、自分自身でマイナポイントの申請を行ったところ、別人のキャッシュレス決済サービスが登録されているとの申し出があった。支援窓口の従事者が市民Bのキャッシュレス決済サービスであることを確認した。</p>

(令和4年 8月17日)	総務省コールセンターに依頼し、市民Aのマイナンバーカードに登録された市民Bのキャッシュレス決済サービスを削除した。
	市民Aと市民B、それぞれのマイナンバーカードに、それぞれが希望するキャッシュレス決済サービスを登録した。

(2) 公金受取口座の誤登録について

令和4年 8月30日	市民Cが公金受取口座を登録しようとしたところ、口座情報を持参しなかったため、手続きが完了せずに帰宅した。 ※この時点で、登録画面がログアウトされていなかったものと思われる。 その後、市民Dが来庁し、公金受取口座の登録手続きを行った。
令和4年 8月31日	市民Cが再度来庁し、公金受取口座を登録しようとしたところ、既に登録済となっていたことから支援窓口の従事者が確認したところ、市民Dの口座情報が登録されていた。 総務省コールセンターに照会の上、市民Cの口座情報に訂正した。
令和4年 9月2日	市民Dのマイナンバーカードに市民Dの口座情報を登録した。また、市民Cの公金受取口座の履歴から市民Dの口座情報の削除をデジタル庁へ依頼した。
令和4年 9月15日	デジタル庁より、履歴の削除が完了した旨報告があった。

4 再発防止策について

事案発生後、再発防止に向け、(1)及び(2)の対策を講じたほか、国通知を受けた対応をとった。

- (1) 支援窓口を委託している事業者に対し、国から示されている手続支援マニュアルに基づき、「ログアウトの徹底」と「原則市民本人が操作すること」を改めて指示した。
- (2) 支援窓口において、手続き終了後、市民にログアウトしたことを確認いただき、確認した旨署名をいただく運用を開始した。
- (3) 国通知（「自治体手続支援において公金受取口座の登録を行う手順の徹底等について」（令和5年5月23日付デジタル庁事務連絡）及び「マイナポイント申込手続支援の際の手順の徹底について」（令和5年5月25日付総務省事務連絡））に基づき、事業者に対し改めて、手続支援マニュアルの遵守を指示した。

5 今後の対応

- (1) 市ホームページに「キャッシュレス決済サービス及び公金受取口座に係る登録状況の確認方法について」を掲載し、市民からの問い合わせ等に対応することとする。
- (2) 再発防止策を徹底し、マイナポイント支援窓口において市民が安心して登録手続きを行っていただけるよう、委託業者への指導とともに支援業務の状況を把握し、市として適正かつ円滑な支援業務の実施に向け、取り組んでいくこととする。